

From: Informiranje i zaštita korisnika [mailto:IZK@hakom.hr]
Sent: Wednesday, January 25, 2017 3:40 PM
To: huzp@zg.t-com.hr
Subject: Prekid ugovora radi ne plaćanja
Importance: High

Poštovani g. Lončar,

zahvaljujemo na informacijama o postupanjima operatora i ovim putem Vas molimo da nam javite o kojim se operatorima konkretno radi. Naime, potpuno ste u pravu i dijelite naše razmišljanje kada smatrate da korisnik treba u svakome trenutku biti u mogućnosti raskinuti ugovor i da ga operator u tome ne može sprječavati.

Zato je HAKOM odavno donio propis koji u čl. 20., stavku 3. Pravilnika o NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA jasno kaže:

(3) U slučaju kada pretplatnik jasno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mu, uz pisanu obavijest o raskidu, navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja operatora prema navedenom pretplatniku i to:

- kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama u roku od dvanaest (12) radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen,
- kod pretplatničkih ugovora u pokretnim mrežama u roku od jednog radnog dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Korisnik nije obvezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator dužan omogućiti raskid ugovora.

Kada nam dostavite informaciju koji operatori postupaju protivno propisanom, obaviti ćemo provjeru i po potrebi pokrenuti inspekcijski postupak.

Lijep pozdrav,

HAKOM